

DAFTAR PUSTAKA

- Kusuma Dewi, Shanty. Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Costumer Satisfaction Index*. Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal SNTI dan SATELIT* (pp.F98-103). Malang. 2017
- Deccasari. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Malang). *Jurnal administrasi dan bisnis*. Vol 12, No 1 ISSN 1987-726X. Malang. 2018
- Dajan, Anto. 1986. *Pengantar Metode Statistik Edisi Revisi*. Jakarta: LP3ES
- Hartono. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*. Pekanbaru: LSKF₂P
- Fauji, Ricky. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*. Yogyakarta. 2017
- Koster, Wayan dan Boediono. 2001. *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Budianto, Duwi. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Skripsi Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. Pekanbaru. 2013
- Gulo.W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Syukri, Siti Husna Ainu. Penerapan *costumer satisfaction index* (CSI) dan analisis GAP pada kualitas pelayanan trans jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 13, No. 2 ISSN 1412-6869. Yogyakarta. 2014
- Saputri, Oki Titi. Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Komunikasi Interpesonal Layanan Ojek *Online* dan Ojek *Offline*. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*. Yogyakarta. 2016
- Nalendra, Aloysius Ranga Aditya. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*. Vol. 3, No.2, E-ISSN: 2527-4864. Tangerang. 2018

Susilana, Rudi. Modul 6 Populasi dan Sampel. Jakarta. 2015

Wardani, Tri Ulfa. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*. Medan. 2017

Sutirni. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Semarang. 2010

Al Rasyid, Harun. Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-jek. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September. Jakarta. 2017.

Astuti, dkk. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality*. *Jurnal Teknologi Pertanian*, Vol. 18 No. 1 April. Malang. 2017.

Bachtiar Bagus, Suhartini. Peningkatan Kualitas Layanan Jasa *Service* Melalui Metode SERVQUAL, AHP dan TRIZ. *Jurnal Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*. ISBN:978-602-98569-1-0. Surabaya. 2015.

Harmawan Andry, Diana. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. VII No. 2 Mei. Semarang. 2012.

(<http://pekanbaru.tribunnews.com/>.2018)

<https://www.kaskus.co.id/>